



SERVICEABLE

RELIABLE

QUALITY

De KAM-coördinator: Een must of een lust?

Stel jezelf eens de vraag: zie jij de KAM-coördinator als onmisbare partner en adviseur van het management? Steeds meer organisaties lijken deze vraag met 'ja' te beantwoorden. Want de rol van KAM-coördinator blijkt in de praktijk van enorme toegevoegde waarde voor de groei en ontwikkeling van een organisatie...

Mocht je de functie van KAM-coördinator nog niet duidelijk in beeld hebben; deze persoon is verantwoordelijk voor kwaliteit, arbo en milieu binnen de organisatie of voor één van deze deelaspecten. Vaak komt een medewerker in deze functie terecht na het volgen van de [Opleiding KAM-coördinator](#), maar het kan ook zijn dat hij/zij reeds beschikt over een achtergrond op het gebied van kwaliteit-, arbo of milieu. De rol van de KAM-coördinator is niet universeel en kan, afhankelijk van de grootte en de opzet van het bedrijf, verschillen. Willem Jan Beens, directeur van V-Kam Education en specialist in efficiënt, veilig en duurzaam werken, legt uit: "In grote organisaties kom je regelmatig een complete KAM-afdeling tegen. In dat geval zie je dat de taken verdeeld zijn. De een houdt zich bezig met arbo, de ander met milieu en weer een ander heeft bijvoorbeeld de focus op kwaliteitsmanagement. Binnen het MKB is het daarentegen gebruikelijker om één KAM-coördinator te hebben. Soms is dat een volledige functie, soms een neventaak."

Beeld van KAM verandert...

Volgens Willem Jan zie je dat er momenteel een verschuiving plaatsvindt als het gaat om de rol van de KAM-coördinator. "Voorheen zag je voornamelijk één type KAM-coördinator. Dit is het klassieke beeld van een coördinator met een uitvoerende rol. Degene die het handboek schrijft, procedures opstelt en de complete kar voor kwaliteit- arbo en milieu trekt. Tegenwoordig zie je steeds vaker dat de KAM-coördinator volledig geïntegreerd is in de organisatie. Hij/zij levert een belangrijke bijdrage aan het verbeteren van de organisatie en het dagelijkse werkproces en fungeert als adviseur of sparringpartner van het management." Ook lijkt de opvatting over de KAM in bredere zin te veranderen. "Voorheen heerste vaak de gedachte dat al die regeltjes en normen alleen maar zorgen voor een extra papierwinkel, maar steeds meer ondernemers en managers zien de voordelen. Natuurlijk zijn er regels en zijn er normen, maar het is de uitdaging om ervoor te zorgen dat je deze zo goed mogelijk kunt laten werken voor je organisatie."

Nieuwe ISO-normen vragen om andere blik

De nieuwe ISO-normen sturen steeds meer aan op de verschuiving waar Willem Jan over spreekt. “In die nieuwe normen wordt bijvoorbeeld gesproken over stakeholders. Het is belangrijk dat je weet wie, naast je klanten en medewerkers, je belanghebbenden zijn. Daarnaast spreekt ISO over het analyseren van de context. Je kijkt dan naar jouw businessmodel: is het levensvatbaar, wat zijn de toekomstige verwachtingen en de invloeden van buitenaf, wat zijn de marktontwikkelingen en technische ontwikkelingen? Een KAM-coördinator maakt dit soort zaken inzichtelijk en deelt deze informatie met het management. Juist dát is van grote waarde voor het voortbestaan van je organisatie. Neem bijvoorbeeld een hotel, dat moet zich bewust zijn van de dreiging van andere businessmodellen zoals Booking.com en Airbnb. KAM kan daar een belangrijke bijdrage aan leveren.” Willem Jan zou ondernemers ten zeerste aanbevelen om de KAM-coördinator zoveel mogelijk te laten aanschuiven bij MT-overleggen, bijvoorbeeld wanneer het meerjarenplan wordt opgesteld. “De KAM-coördinator heeft al een contextanalyse gedaan en weet precies waar de organisatie beducht op moet zijn. En dan spreek ik niet alleen over risico’s, maar juist ook over kansen!”

Als het gaat om visie op KAM dan is Willem Jan daar helder over: “Mijns inziens wordt er nog teveel uitgegaan van ISO normen, zoals ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, etc. Het is juist veel interessanter om vanuit je eigen organisatie bezig te gaan met een integraal managementsysteem.

Als je denkt vanuit risicomanagement (risico’s én kansen) zorg je ervoor dat een managementsysteem belangrijke managementinformatie oplevert en dat je het functioneel kunt inzetten. Dit in tegenstelling tot KAM systemen die gaan voor een ‘papiertje’ aan de muur en daar tevreden mee zijn.”

Organisatieverbetering als hoofddoel

Marketingtechnisch heeft het voordelen dat je organisatie over de juiste labels en certificaten beschikt, maar dat moet volgens Willem Jan dus absoluut niet de hoofdreden zijn. “Het moet je doel zijn om je organisatie te verbeteren. Maak KAM belangrijk. Niet vanwege regeltjes en procedures of om te scoren met labels, maar juist om die context goed in beeld te krijgen. Waar staat je organisatie, waar wil je naartoe, waar liggen kansen, waar liggen risico’s? Je zult merken dat je zo een enorme professionaliseringsslag kunt maken, die uiteindelijk bijdraagt aan de versterking en groei van je organisatie.

Kortom, een goed functionerende KAM coördinator is een must én lust voor iedere organisatie.